Ontario Clean Water Agency
Agence Ontarienne Des Eaux

Rapport Annuel **2006**

Des solutions complètes, Une valeur tangible

Notre vision

Être le fournisseur de services d'eau potable le plus digne de confiance en Ontario, protéger la santé publique et l'environnement et offrir le meilleur rapport qualité-prix à nos clients et à la province de l'Ontario.

Notre mission

Démontrer à nos clients l'excellence de nos services en leur fournissant des services d'exploitation et d'entretien de leurs installations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout qui sont sûrs, fiables et efficients et qui respectent ou dépassent les exigences réglementaires.

Nos valeurs

Les valeurs de l'Agence sont à la base de tout ce qu'elle fait. Ces valeurs sont les suivantes :

- respecter ses collègues et ses clients;
- agir avec intégrité et équité;
- fournir des services de qualité qui répondent aux besoins des clients;
- collaborer grâce au travail d'équipe;
- favoriser l'innovation;
- assumer ses responsabilités et rendre des comptes.

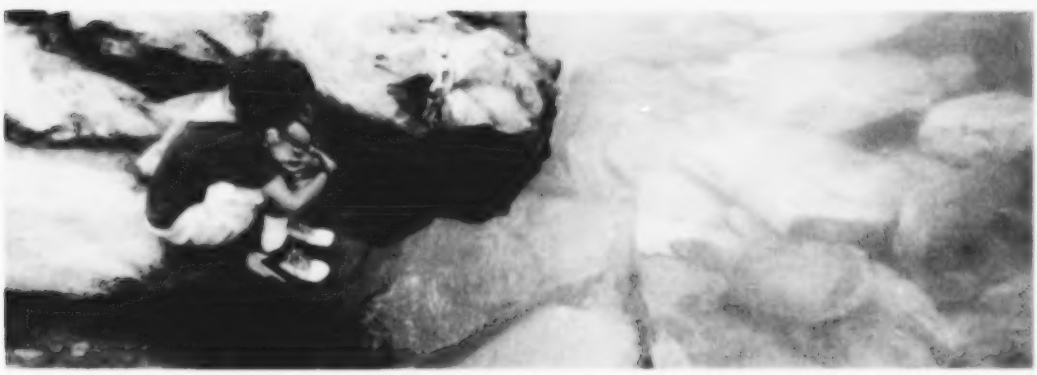


Table des matières

Profil de l'Agence 1
Le partenaire de choix des municipalités de l'Ontario 1
Efficience et efficacité en matière de prestation des services 1
Offrir le meilleur rapport qualité-prix aux habitants de l'Ontario 1
Message du président et du président-directeur général 2
Gouvernance de l'Agence 3
Rôle du conseil d'administration de l'AOE 3
Planification des activités et mesure du rendement 3
Reddition de comptes 3
Membres du conseil d'administration 4
Dirigeants de l'Agence 4
Activités et réalisations en 2006 5
Développement des affaires 5
Offrir de nouveaux services, attirer de nouveaux clients 5
Édifier des relations avec les Premières nations en Ontario 5
Élargir la gamme des services techniques et de conception des projets de l'AOE 6
Créer des alliances stratégiques 6
Recouvrement intégral des coûts 7
Croissance des revenus 7
Gestion des coûts 7
Prestation efficiente des services 7
Améliorer l'expérience vécue par le client 7
Favoriser la participation des clients 7
Améliorer l'image de l'AOE 8
Conformité des opérations 8
Préparation pour l'accréditation de l'autorité exploitante 8
Vérification autonome des installations 8
Surveillance de la conformité 9
Améliorer les services de gestion des urgences 9
Perfectionnement des employés : Investir dans l'avenir de l'AOE 9
Satisfaire aux exigences de formation des exploitants 9
Favoriser la participation des employés 10
Amélioration des compétences 10
Sommaire des mesures du rendement pour les activités de 2006 11
2007 et au-delà 13
Renseignements financiers
Responsabilité de la direction à l'égard de l'information financière 14
Analyse financière 15
Rapport du vérificateur 17
Bilan - Actif 18
Bilan - Passif et capitaux propres 19
État des résultats d'exploitation et des bénéfices non répartis 20
État des flux de trésorerie 21
Notes afférentes aux états financiers 22

Profil de l'Agence

Nous continuons à accroître nos activités en offrant des solutions complètes et une valeur tangible à nos clients.

L'Agence ontarienne des eaux offre des services d'eau potable sécuritaires, fiables et rentables. Créée par la *Loi de 1993 sur le plan d'investissement*, l'AOE a pour principales activités l'exploitation, l'entretien et la gestion des installations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout ainsi que de leurs réseaux connexes de distribution et de collecte. De plus, l'AOE offre une gamme étendue de services de consultation et de gestion de projet aux propriétaires de réseaux afin de les aider à satisfaire leurs besoins en matière d'infrastructure pour l'eau et les eaux d'égout, ainsi qu'à préparer les rapports techniques nécessaires pour satisfaire aux exigences réglementaires. L'AOE conclut des contrats de services d'exploitation de plusieurs années et offre une expertise supplémentaire suivant le principe du paiement à l'acte.

Le partenaire de choix des municipalités de l'Ontario

L'AOE exploite plus d'installations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout que toute autre autorité exploitante. L'agence a actuellement des contrats pour exploiter plus de 500 installations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout allant de petits puits et postes de pompage à de vastes réseaux urbains de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout. Les clients municipaux de l'Agence comprennent des cantons, des villes, des cités, des comtés et des régions, ainsi que des conseils naltiterritoriaux ou des réseaux régionaux fournissant des services communs d'eau et d'égout. L'AOE continue de desservir un nombre croissant de collectivités des Premières nations ainsi qu'à offrir des services d'exploitation et d'entretien à des installations commerciales, industrielles et institutionnelles.

Efficience et efficacité en matière de prestation des services

L'AOE réalise des économies d'échelle qui réduisent globalement les coûts d'exploitation et d'entretien des clients. Grâce à une structure de prestation des services regroupée, les clients bénéficient de la mise en commun des services de gestion, d'administration, de soutien spécialisé et des systèmes de gestion, auxquels un grand nombre de clients de l'AOE ne pourraient pas se permettre d'avoir recours autrement. L'approche de l'AOE en matière de service a été citée comme un exemple d'exploitation efficace dans le document « À toute épreuve », le rapport préparé en 2005 par le groupe d'experts en matière de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout pour le gouvernement de l'Ontario.

Offrir le meilleur rapport qualité-prix aux habitants de l'Ontario

Depuis sa création, l'AOE constitue une ressource vitale pour la province de l'Ontario. En sa qualité d'organisme de la Couronne provinciale, l'AOE place la sécurité publique et la prestation de services d'eau et d'égout sûrs et fiables avant ses objectifs financiers. En fournissant aux propriétaires de réseaux un choix rentable pour l'exploitation de leurs réseaux de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout, l'AOE s'assure que tous les Ontariennes et les Ontariens ont accès à un fournisseur de services d'eau et d'égout sûr et fiable. Ce choix revêt une importance particulière pour les petites municipalités et celles qui se trouvent en milieu rural, ainsi que pour les collectivités des Premières nations qui n'ont pas toujours les ressources ou les compétences à l'échelon local pour administrer elles-mêmes leurs réseaux. L'AOE joue également un rôle essentiel dans la province, puisqu'elle est préparée adéquatement pour intervenir lors de situations d'urgences reliées à l'eau.

John Burke
Président du conseil d'administration

Dante Pontone
Président-directeur général

Cette année, l'AOE a augmenté de façon importante ses activités en fournissant de nouveaux services à ses clients existants et un rendement qualité-prix mesurable à ses nouveaux clients. Nous avons eu du succès tant dans le secteur des services municipaux ayant atteint une pleine maturité qu'auprès d'un nombre croissant de clients institutionnels, commerciaux, industriels et issus des Premières nations.

Nous avons également offert des services de planification des immobilisations et de gestion de l'actif, de même que des services destinés à satisfaire aux exigences réglementaires évolutives de nos clients. Nous continuons de plus, en partenariat avec le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau, à fournir des services de formation itinérants.

L'engagement de l'Agence envers la santé et la sécurité publiques, de même que sa capacité à faire face aux besoins changeants de ses clients et à ses objectifs pour l'avenir, ne sont pas remis en question. L'AOE a contribué positivement aux objectifs provinciaux en matière de politique, grâce à l'amélioration de notre capacité d'intervention en situation d'urgence dans l'ensemble de la province et à l'accroissement de notre capacité d'aider les collectivités des Premières nations de l'Ontario à protéger la qualité de leurs approvisionnements en eau.

L'avenir semble positif pour l'AOE. Elle continue de concentrer ses efforts sur la croissance, le rendement financier et son mandat public et, ce faisant, elle accomplit des progrès importants dans la réalisation de sa vision d'entreprise. Tout en soulignant nos succès de 2006, nous souhaitons collaborer étroitement avec tous nos intervenants, le ministère de l'Environnement et, en particulier, nos employés dévoués, afin de continuer à fournir à nos clients et à la province des services d'eau et d'égout exceptionnels au cours des prochaines années.

S'inspirant de ce qui se fait dans les secteurs public et privé, l'Agence continue de mettre en œuvre les meilleures pratiques de gouvernance à tous ses échelons. On peut ainsi s'assurer que les activités de l'Agence sont menées de manière équitable, transparente et responsable envers ses clients, le gouvernement de l'Ontario et ses citoyens.

Rôle du conseil d'administration de l'AOE

Les membres du conseil d'administration de l'AOE sont nommés par le lieutenant-gouverneur en conseil. Le conseil rend des comptes à l'Assemblée législative par l'entremise du ministre de l'Environnement. Le conseil d'administration de l'AOE est chargé de superviser les affaires de l'Agence.

Ses principales responsabilités sont les suivantes :

- collaborer avec les cadres supérieurs afin de déterminer l'orientation stratégique, les buts et les objectifs de l'Agence;
- évaluer les activités de l'Agence à la lumière de l'orientation stratégique, des buts et des objectifs définis dans le plan d'activités annuel de l'Agence qui a été approuvé;
- veiller à une saine gestion financière en passant en revue les états financiers trimestriels, les plans d'activités annuels et les présentations annuelles du vérificateur général de l'Ontario et du vérificateur interne de l'Agence et s'assurer que la direction donne suite adéquatement à ces rapports;
- s'assurer que des systèmes et des mesures de contrôle appropriés sont en place pour une administration adéquate de l'Agence;
- veiller à ce qu'on fournisse des rapports en temps opportun à la province et au public conformément aux actes constitutifs de l'Agence.

Planification des activités et mesure du rendement

L'AOE rédige un plan d'activités annuel, lequel établit des objectifs pour une période de trois ans. Le conseil d'administration approuve le plan d'activités et les objectifs annuels liés au rendement, en plus de vérifier si ces objectifs sont atteints tout au long de l'année.

Les évaluations du rendement des employés sont liées au plan de l'Agence. En effet, on évalue dans quelle mesure chaque employé a contribué à la réalisation des objectifs de l'AOE. L'Agence utilise un indicateur du rendement global se greffant à ce processus permanent de planification axée sur les résultats. Les membres d'une équipe interfonctionnelle se réunissent régulièrement pour passer en revue une série d'indicateurs de performance et font des recommandations aux cadres supérieurs sur les moyens d'améliorer le rendement.

Reddition de comptes

Le gouvernement et la population de l'Ontario s'assurent de la responsabilisation de l'AOE de plusieurs façons, dont les suivantes :

- en veillant à ce que chaque installation qu'elle exploite présente un rapport au client municipal et au ministère de l'Environnement;
- en mettant à la disposition du public les rapports de chaque installation municipale de purification de l'eau qu'elle exploite (il suffit de communiquer avec les clients municipaux de l'Agence);
- en publiant un rapport annuel, qui est approuvé par le ministère de l'Environnement puis déposé devant l'Assemblée législative, et que tous les Ontariens peuvent consulter en version imprimée ou dans le site Web de l'Agence (www.ocwa.com);
- en publiant tous les ans un plan d'activités, qui comprend des mesures d'évaluation du rendement; ce plan est présenté tous les ans aux fins d'approbation au ministre de l'Environnement et tous les trois ans au ministère des Services gouvernementaux (anciennement le Secrétariat du Conseil de gestion) aux fins d'examen;
- en faisant vérifier ses états financiers tous les ans par le Bureau du vérificateur général de l'Ontario;
- en permettant au public de prendre connaissance de ses dossiers en vertu de la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*.

Membres du conseil d'administration

Président :

John Burke, sous-ministre
Ministère des Affaires municipales et du Logement
Mandat (en tant que président du conseil d'administration) : de février 2005 à novembre 2007
Mandat (en tant que membre du conseil d'administration) : de novembre 2004 à novembre 2007

Gail Beggs, sous-ministre
Ministère des Richesses naturelles
Mandat : de septembre 2004 à septembre 2007

Suzanne Herbert, sous-ministre
Ministère du Développement du Nord et des Mines
Mandat : de septembre 2004 à septembre 2007

Gadi Mayman, directeur général
Office ontarien de financement
Mandat : de février 2004 à février 2007
Mandat prolongé jusqu'en août 2007

Dante Pontone, président-directeur général
Agence ontarienne des eaux
Mandat (en tant que président) : de août 2004 à février 2005
Mandat (en tant que membre du conseil d'administration) : de août 2004 à août 2007

Dirigeants de l'Agence

Dante Pontone
Président-directeur général

Dan Atkinson
Vice-président, Exploitations

Brenda Baker
Vice-présidente des finances et des services internes

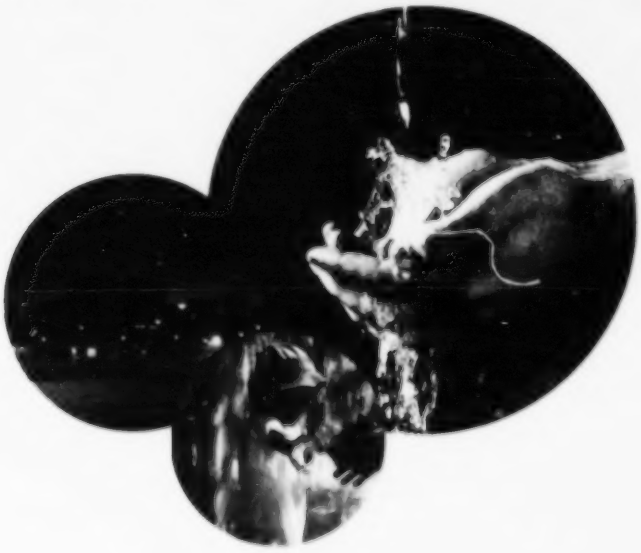
Robin Kind
Avocate générale et secrétaire de l'Agence

Frank Quarisa
Vice-président de l'élaboration des projets et des services techniques (jusqu'en février 2006)

Nick Reid
Directeur général de l'information

George Terry
Vice-président de l'élaboration des projets et des services techniques et directeur du développement des marchés

Sandra Witlarge
Contrôleuse des finances et des services internes



L'AOE s'est engagée à fournir des services d'eau et d'égout surs, fiables et rentables.

En 2005, l'AOE a entrepris d'accroître ses activités et de travailler au recouvrement intégral de ses coûts sans pour autant faire de compromis sur les services et la conformité. Pour appuyer ces objectifs, l'Agence a principalement porté son attention sur l'amélioration des relations avec les clients, la mise en valeur de son image au sein de l'industrie et l'investissement dans le perfectionnement des employés.

Développement des affaires

Offrir de nouveaux services, attirer de nouveaux clients

En 2006, l'AOE a obtenu de nouveaux revenus d'affaires de 2,7 millions de dollars et a renforcé sa position sur le marché. De plus, l'Agence a tiré parti de son offre de services traditionnels en matière d'exploitation, de gestion et d'entretien destinés aux stations municipales de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout, de même qu'aux réseaux de distribution d'eau et de collecte des eaux d'égout. L'AOE a mis au point des nouveaux produits afin de suivre l'évolution des exigences en matière de services qui s'appliquent aux réseaux d'eau et d'égout. L'AOE a également accru sa part de marché dans les secteurs non traditionnels en fournissant des services aux entreprises commerciales et industrielles relatifs à l'exploitation de réseaux d'eau et d'eaux d'égout non municipaux.

Édifier des relations avec les Premières nations en Ontario

L'AOE a fait d'importants progrès relativement à ses relations avec les collectivités des Premières nations. Deux agents du service à la clientèle se consacrent désormais à repérer les occasions d'aider les collectivités des Premières nations à satisfaire à leurs besoins particuliers en matière d'eau et d'eaux d'égout. L'AOE a aussi conclu une entente avec le gouvernement fédéral afin de fournir des services de première intervention lors de situations d'urgence liées à l'eau qui surviennent dans les collectivités des Premières nations de l'Ontario.

- Emplacement des projets issus de la collaboration entre l'AOE et les Premières nations de 2001 à 2006
- Bureaux régionaux de l'AOE

Partenariat avec les collectivités des Premières nations

Les employés de l'AOE établissent des relations avec les collectivités des Premières nations à l'échelle de la province afin de partager des connaissances liées à l'exploitation et des conseils techniques. L'AOE fournit des services de gestion de projet pour la conception et la construction de nouveaux réseaux de purification et de distribution de l'eau et la remise à neuf d'autres réseaux. L'AOE offre de la formation aux exploitants des Premières nations, en plus de fournir, au nom du gouvernement fédéral, un soutien technique et des services de première intervention aux Premières nations de l'Ontario qui font face à des situations d'urgence relatives à l'eau potable.

Élargir la gamme des services techniques et de conception des projets de l'AOE

L'AOE fournit une gamme étendue de services de consultation et de gestion de projet. L'AOE a conçu du nouveau matériel promotionnel pour commercialiser ces services, ce qui lui a permis d'augmenter ses activités dans les secteurs de la gestion de l'actif, de la gestion des matières sèches biologiques et de la gestion de projet pour les programmes d'immobilisations et d'entretien majeur.

Partenaire de premier plan dans la protection de la santé publique et de l'environnement

L'AOE participe activement à plusieurs initiatives mises en place par des intervenants afin de s'assurer de l'innocuité de l'eau potable ainsi que pour protéger et mieux connaître les ressources en eau souterraine et de surface de l'Ontario. L'AOE fait partie de certaines associations clés de l'industrie, notamment l'Association canadienne des eaux potables et usées (l'ACEPU), l'Ontario Water and Wastewater Association (l'OWWA) et la Water Environment Association of Ontario (la WEAO), en plus de participer à plusieurs de leurs comités techniques et consultatifs. En 2006, l'AOE a siégé au comité consultatif sur le programme de soutien par les pairs relativement à la norme de gestion de la qualité de l'eau potable (NGQEP) de l'OWWA, qui a recommandé et conçu un programme de soutien visant à aider les municipalités à satisfaire aux exigences en suspens de la LSEP. L'AOE fait partie du comité d'éducation publique de la WEAO, lequel participe à des initiatives provinciales d'action sociale et de sensibilisation. L'AOE a aussi créé un partenariat avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) afin de prodiguer des conseils et des services techniques pour aider le MSSLD à améliorer sa compréhension des petits réseaux d'eau potable.

L'AOE coordonne aussi le travail de l'Ontario Water Works Research Consortium (OWWRC). L'OWWRC regroupe des chercheurs universitaires, des représentants des gouvernements fédéral et provincial et des municipalités qui puisent leur eau potable dans le lac Ontario.

En 2006, l'OWWRC a commencé une recherche visant la pérennité des approvisionnements en eau potable puisés dans le lac Ontario. L'AOE s'occupe de la gestion et de la coordination du projet de recherche sur la protection des sources d'eau intitulé « Collaborative Study to Protect Lake Ontario Drinking Water ». Ce projet est financé directement par le ministère de l'Environnement de l'Ontario.

Créer des alliances stratégiques

Au cours de la dernière année, l'AOE a continué son partenariat avec le Centre de Walkerton pour l'assainissement de l'eau, afin que le cours obligatoire pour l'accréditation en matière d'eau potable soit disponible à l'échelle de la province. Nos membres du personnel ont donné 129 cours à plus de 2 500 exploitants. L'AOE a aussi poursuivi sa collaboration avec l'OWWRC et accentué ses efforts de recherche dans le domaine de la protection des sources d'eau. L'AOE cherche encore à créer des alliances afin d'accroître ses activités et d'améliorer sa prestation de services à sa clientèle.

En 2006, l'AOE a entrepris d'accroître ses activités et de travailler au recouvrement intégral de ses coûts sans pour autant faire de compromis sur les services et la conformité. Pour apporter ces changements, l'Agence a principalement porté son attention sur l'amélioration des relations avec les clients, la mise en valeur de son image de service de confiance et l'investissement dans le perfectionnement des employés.

Développement des affaires

Offrir de nouveaux services, attirer de nouveaux clients

En 2006, l'AOE a obtenu de nouveaux revenus d'affaires de 2,7 million de dollars en s'associant à plusieurs municipalités et à des entreprises du secteur privé. Ces nouveaux revenus ont été générés par la prestation de services d'exploitation, de gestion et d'entretien de réseaux municipaux de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout, de même que par la prestation de services de gestion de projets pour la conception et la construction de nouveaux réseaux de purification et de distribution de l'eau et de collecte des eaux d'égout. L'AOE a également mis au point des nouveaux produits et services afin de mieux répondre aux besoins de ses clients actuels et éventuels. Par exemple, afin de mieux répondre aux besoins des municipalités en matière de services qui s'appliquent aux réseaux d'eau et d'égout, l'AOE a élaboré un nouveau service d'évaluation des risques et des mesures d'urgence. Ce service aide les municipalités à déterminer les risques auxquels sont exposés leurs réseaux d'eau et d'égout et à élaborer des mesures d'urgence pour réduire ces risques.

L'AOE a également accru sa part de marché dans les secteurs non traditionnels de l'assainissement. Ses services aux entreprises commerciales et industrielles relatifs à l'exploitation de réseaux d'eau et d'eau d'égout leur ont notamment permis de réaliser des économies d'énergie et d'eau.

Edifier des relations avec les Premières nations en Ontario

L'AOE a fait d'importants progrès relativement à ses relations avec les collectivités des Premières nations. Deux agents du service à la clientèle se consacrent désormais à repérer les occasions d'aider les collectivités des Premières nations à satisfaire à leurs besoins particuliers en matière d'eau et d'eau d'égout. L'AOE a aussi négocié une entente avec le gouvernement fédéral afin de fournir des services de premières interventions lors de situations d'urgence liées à l'eau qui surviennent dans les collectivités des Premières nations de l'Ontario.

Partenariat avec les collectivités des Premières nations

Les employés de l'AOE établissent des relations avec les collectivités des Premières nations à l'échelle de la province afin de partager des connaissances liées à l'exploitation et des conseils techniques. L'AOE fournit des services de gestion de projet pour la conception et la construction de nouveaux réseaux de purification et de distribution de l'eau et la remise à neuf d'autres réseaux. L'AOE offre de la formation aux exploitants des Premières nations, en plus de fournir, au nom du gouvernement fédéral, un soutien technique et des services de première intervention aux Premières nations de l'Ontario qui font face à des situations d'urgence relatives à l'eau potable.

Partenaire de premier plan dans la protection de la santé publique et de l'environnement

L'AOE participe activement à plusieurs initiatives mises en place par des intervenants afin de s'assurer de l'innocuité de l'eau potable ainsi que pour protéger et mieux connaître les ressources en eau souterraine et de surface de l'Ontario. L'AOE fait partie de certaines associations clés de l'industrie, notamment l'Association canadienne des eaux potables et usées (l'ACEPU), l'Ontario Water and Wastewater Association (l'OWWA) et la Water Environment Association of Ontario (la WEAO), en plus de participer à plusieurs de leurs comités techniques et consultatifs. En 2006, l'AOE a siégé au comité consultatif sur le programme de soutien par les pairs relativement à la norme de gestion de la qualité de l'eau potable (NGQEP) de l'OWWA, qui a recommandé et conçu un programme de soutien visant à aider les municipalités à satisfaire aux exigences en suspens de la LSEP. L'AOE fait partie du comité d'éducation publique de la WEAO, lequel participe à des initiatives provinciales d'action sociale et de sensibilisation. L'AOE a aussi créé un partenariat avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (MSSLD) afin de prodiguer des conseils et des services techniques pour aider le MSSLD à améliorer sa compréhension des petits réseaux d'eau potable.

L'AOE coordonne aussi le travail de l'Ontario Water Works Research Consortium (OWWRC). L'OWWRC regroupe des chercheurs universitaires, des représentants des gouvernements fédéral et provincial et des municipalités qui puisent leur eau potable dans le lac Ontario.

En 2006, l'OWWRC a commencé une recherche visant la pérennité des approvisionnements en eau potable puisés dans le lac Ontario. L'AOE s'occupe de la gestion et de la coordination du projet de recherche sur la protection des sources d'eau intitulé « Collaborative Study to Protect Lake Ontario Drinking Water ». Ce projet est financé directement par le ministère de l'Environnement de l'Ontario.

Recouvrement intégral des coûts

L'AOE s'est engagée à recouvrer intégralement les coûts des activités d'exploitation des services publics d'ici 2008. En 2006, des progrès ont été accomplis grâce à une croissance des nouvelles activités et à la mise en œuvre d'initiatives d'économie des coûts visant à réduire les coûts directs et indirects.

Croissance des revenus

Au cours du dernier exercice, l'AOE a vu son revenu total d'exploitation croître de 6,8 millions de dollars (6,5 %) comparativement à 2005. Cette croissance est liée à la réussite de l'AOE dans la passation de contrats avec de nouveaux clients et son désir d'assumer davantage de responsabilités pour satisfaire aux besoins de ses clients en matière d'eau et d'eaux d'égout.

Gestion des coûts

L'Agence continue de se concentrer sur la prestation efficace de services d'exploitation, de gestion et d'entretien, de services professionnels et de services de gestion de projet. Des initiatives constantes d'économie ont été mises en œuvre, notamment l'optimisation de la prestation de services au bureau central de l'AOE et des dépenses liées à la flotte de véhicules et au téléphone. L'Agence poursuivra ses efforts en vue de réaliser des économies et des gains d'efficacité en 2007 et les années suivantes.

Prestation efficiente des services

L'AOE a commencé à mettre en œuvre des mesures d'efficience grâce à des outils, des technologies et des méthodologies de normalisation et d'optimisation. Cela comprend notamment la création des bases nécessaires au lancement, pendant l'année 2007, d'un nouveau système financier pour les entreprises destiné à remplacer les systèmes financiers de l'Agence et de nombreux autres sous-systèmes. De plus, l'Agence continue de faire l'examen de son modèle de prestation des services administratifs. La stratégie de revitalisation qui en résultera sera mise en œuvre en 2007 et permettra des améliorations du service ainsi que des économies en 2007 et pour l'avenir.

Améliorer l'expérience vécue par le client

L'AOE s'efforce de donner des services de qualité à sa clientèle. Tout au long de 2006, l'Agence a cherché à obtenir de ses clients des commentaires sur les services auxquels ils accordent de l'importance et qui sont nécessaires pour satisfaire leurs besoins changeants.

Favoriser la participation des clients

Chaque année, une enquête indépendante est menée auprès de clients afin de cerner le rendement de l'AOE quant à la satisfaction de leurs besoins et de déterminer les secteurs à améliorer. L'AOE s'est engagée à améliorer continuellement sa prestation de services et a pour objectif d'accroître chaque année la satisfaction de sa clientèle. Les résultats obtenus en 2006 montrent une augmentation de la satisfaction de la clientèle relativement à la prestation de services de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout, ainsi qu'en matière de facturation. La satisfaction des clients s'est aussi maintenue sur le plan de la gestion et des services de soutien.

Fière du succès de ses forums consultatifs de clients qui se sont tenus en 2005, l'AOE a organisé cinq forums supplémentaires. Ces forums ont été bien accueillis et ont permis à l'AOE de fournir à ses clients des mises à jour sur les nouvelles modifications réglementaires qui s'appliquent à l'industrie de l'eau et celles à venir. Ces rencontres ont aussi été des occasions :

- de discuter des nouveaux services qui pourraient être mis au point afin de mieux satisfaire les besoins de la clientèle;
- de repérer les pressions concurrentielles dans le marché;
- de jauger la manière dont l'AOE dessert ses clients.

Améliorer l'image de l'AOE

L'AOE s'est engagée à améliorer son image au sein de l'industrie, auprès de sa clientèle et du public qu'elle dessert. Du nouveau matériel promotionnel a été créé afin d'annoncer ses nouveaux services. Les représentants de l'AOE ont fait des présentations lors d'événements de l'industrie, notamment sur les meilleures pratiques en matière de protection des réseaux d'eau, sur la planification en cas de pandémie pour les services publics d'eau et sur l'étude collective sur la protection de l'eau potable du lac Ontario. De plus, l'Agence a aussi augmenté sa participation dans les activités de parrainage local dans les collectivités où elle a des exploitations.

Eric Joudrey, gestionnaire du groupe de services (à gauche) et Jason Jones, exploitant et mécanicien (à droite) lors du Children's Water Festival de Brantford Brant.

Conformité des opérations

L'AOE continue de se conformer à des modifications de l'environnement réglementaire, y compris la préparation de l'accréditation des organismes d'exploitation, en application de la *Loi de 2002 sur la salubrité de l'eau potable*, et les nouveaux règlements en matière d'espaces clos, en application de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. De plus, l'Agence continue à tester ses capacités en matière d'intervention en situation d'urgence et à les améliorer, dans l'éventualité où surviendrait une urgence liée à l'eau potable.

Préparation pour l'accréditation de l'autorité exploitante

L'AOE continue à se préparer aux nouvelles dispositions de la LSEP qui contiendront des exigences supplémentaires pour les propriétaires et les exploitants de réseaux d'eau, y compris l'accréditation des organismes d'exploitation. L'accréditation devrait être conditionnelle à la satisfaction de la norme de gestion de la qualité de l'eau potable (NGQEP). En 2006, une équipe interfonctionnelle a remanié le système de gestion de l'environnement pour créer un nouveau système de gestion de la qualité et de l'environnement qui constitue une base solide pour satisfaire les exigences futures de la NGQEP et a élaboré des procédures et des principes directeurs supplémentaires relativement à d'autres éléments du programme de la NGQEP. L'Agence continuera, en 2007, à collaborer avec ses clients afin de s'assurer que leurs installations peuvent satisfaire aux exigences d'accréditation en instance du programme municipal d'eau potable.

Vérification autonome des installations

L'AOE effectue, de son propre chef, des vérifications des installations qu'elle exploite afin de déterminer systématiquement les risques liés à l'exploitation et de les gérer de façon proactive. En 2006, une équipe interne responsable de la conformité a effectué 39 vérifications de la conformité, dépassant ainsi de 9 l'objectif de 30 vérifications qu'elle s'était fixé. En plus de ces vérifications, des évaluations ont été effectuées, de façon autonome, dans toutes les installations exploitées par l'AOE.

Surveillance de la conformité

L'AOE fait preuve d'un engagement inconditionnel envers la santé et la sécurité publiques. Afin de s'assurer qu'elle satisfait aux normes réglementaires de la province et améliore son dossier de conformité, l'AOE surveille son rendement relatif aux arrêtés pris par des agents provinciaux à la suite des inspections des installations exploitées par l'AOE effectuées par le ministère de l'Environnement (MEO), au nombre d'incidents devant être déclarés et au nombre de cas où la qualité de l'eau est insatisfaisante. L'AOE a amélioré son rendement dans tous ces domaines en 2006.

Johnny Lo, exploitant, devant un accès à des espaces clos

En 2006, le MEO a effectué 188 inspections dans des installations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout exploitées par l'AOE. Des agents provinciaux ont pris 12 arrêtés relativement à des installations exploitées par l'Agence, soit neuf de moins qu'en 2005. Depuis 2003, l'Agence a fait preuve d'une amélioration constante. En 2006, il n'y a eu aucune accusation liée à des incidents environnementaux ni aucun problème de santé et de sécurité ayant mené à une enquête ou à une accusation.

Améliorer les services de gestion des urgences

Grâce à un partenariat financé par le ministère de l'Environnement, l'AOE fournit des services d'intervention en cas d'urgence liée à l'eau potable. En 2005, l'Agence a mis en place des équipes d'intervention d'urgence pour se rendre dans des installations d'eau dans la province en cas d'urgence, en plus de recommander les ressources nécessaires à la remise à neuf du service public. Les membres des équipes d'intervention d'urgence sont choisis parmi les employés et la direction de l'AOE et sont spécialement équipés, entraînés et mis à l'épreuve pour pouvoir intervenir efficacement lors de situations d'urgence. En 2006, une équipe supplémentaire a été mise sur pied dans le Nord-Ouest de l'Ontario, afin d'améliorer les services couverts et d'assurer une intervention en temps opportun. L'AOE a de plus achevé le renouvellement de son programme de gestion des urgences, ce qui comprend la publication de son nouveau plan d'urgence.

Perfectionnement des employés : Investir dans l'avenir de l'AOE

L'AOE exploite des installations hautement spécialisées qui exigent des connaissances et une main-d'œuvre titulaire de permis pour offrir des services qui peuvent avoir des répercussions directes sur la santé publique. Les investissements consentis pour attirer, maintenir en poste et former des employés sont une priorité constante pour l'AOE. En 2006, l'Agence a démarré des initiatives destinées à perfectionner les compétences des employés, à les mobiliser afin qu'ils contribuent à atteindre les objectifs stratégiques de l'Agence et à attirer des jeunes dans le domaine de la gestion de l'eau et des eaux d'égout.

Satisfaire aux exigences de formation des exploitants

L'AOE a offert de la formation à près de 200 employés relativement aux nouveaux règlements traitant des espaces clos aux termes de la *Loi sur la santé et la sécurité au travail*. De plus, l'Agence a amélioré sa base de données exhaustives en matière de formation et son système d'établissement de rapports afin d'aider les employés à gérer leurs heures de formation et a créé des occasions de formation pour aider les employés titulaires d'un permis à satisfaire aux exigences législatives en matière de formation.

Programme de bourses d'études de l'AOE

L'Agence soutient activement les initiatives d'éducation et le mentorat grâce à divers programmes et récompenses. L'AOE a lancé deux programmes de bourses d'études pour compléter ses autres initiatives destinées aux jeunes (coops, stages et internats). La bourse d'études de l'AOE destinée aux étudiants de deuxième année d'un programme d'études en environnement et celle de début d'études en environnement destinée aux étudiants des Premières nations fournissent un soutien financier et des stages de travail communautaire. Deux bourses d'études sont accordées annuellement pour chacun de ces deux programmes.

Nimet Manji, conseillère en programmes d'emploi en entreprise, et Kevin Sherlock, représentant du service à la clientèle auprès des Premières nations, décernent à Lacey Garrett (au centre), du Confederation College, une bourse de début d'études en environnement de l'AOE destinée aux étudiants des Premières nations.

Frank de Burger de l'AOE, représentant du service à la clientèle, et Nimet Manji, conseillère en programmes d'emploi en entreprise, décernent à Richard Greaves (au centre), du Collège Cambrian, une bourse de début d'études en environnement.

Favoriser la participation des employés

L'AOE continue à encourager ses employés à respecter les engagements faits aux clients et à atteindre les objectifs de l'entreprise. Les résultats de la première enquête menée en 2006 auprès de ses employés ont été positifs et ont indiqué un haut niveau de satisfaction et de fierté envers l'organisme. En 2007, l'Agence mettra en œuvre des mesures pour améliorer davantage la manière dont elle communique avec ses employés, afin de les sensibiliser davantage relativement aux objectifs de l'entreprise et de favoriser les suggestions des employés et l'innovation.

Les cadres supérieurs de l'AOE ont participé à des rencontres avec des employés régionaux afin d'encourager le dialogue avec les employés de première ligne et d'avoir une meilleure compréhension des occasions et des défis auxquels font face tant les cadres supérieurs que les employés de première ligne.

Amélioration des compétences

L'AOE reconnaît la nécessité d'attirer, de former et de maintenir en poste les gens qui possèdent des aptitudes pour satisfaire les besoins organisationnels actuels et futurs. Grâce à un programme de formation de l'employé qui comprend la gestion du talent, la gestion de la relève et le développement du leadership, l'Agence perfectionne ses employés afin d'accroître leurs compétences et leur expertise pour mieux satisfaire les besoins changeants de la clientèle.

Programme de bourses d'études de l'AOE

L'Agence soutient activement les initiatives d'éducation et le mentorat grâce à divers programmes et récompenses. L'AOE a lancé deux programmes de bourses d'études pour compléter ses autres initiatives destinées aux jeunes (coops, stages et internats). La bourse d'études de l'AOE destinée aux étudiants de deuxième année d'un programme d'études en environnement et celle de début d'études en environnement destinée aux étudiants des Premières nations fournissent un soutien financier et des stages de travail communautaire. Deux bourses d'études sont accordées annuellement pour chacun de ces deux programmes.

Nimet Manji, conseillère en programmes d'emploi en entreprise, et Kevin Sherlock, représentant du service à la clientèle auprès des Premières nations, décernent à Lacey Garrett (au centre), du Confederation College, une bourse de début d'études en environnement de l'AOE destinée aux étudiants des Premières nations.

Frank de Burger de l'AOE, représentant du service à la clientèle, et Nimet Manji, conseillère en programmes d'emploi en entreprise, décernent à Richard Greaves (au centre), du Collège Cambrian, une bourse de début d'études en environnement.

Favoriser la participation des employés

L'AOE continue à encourager ses employés à respecter les engagements faits aux clients et à atteindre les objectifs de l'entreprise. Les résultats de la première enquête menée en 2006 auprès de ses employés ont été positifs et ont indiqué un haut niveau de satisfaction et de fierté envers l'organisme. En 2007, l'Agence mettra en œuvre des mesures pour améliorer davantage la manière dont elle communique avec ses employés, afin de les sensibiliser davantage relativement aux objectifs de l'entreprise et de favoriser les suggestions des employés et l'innovation.

Les cadres supérieurs de l'AOE ont participé à des rencontres avec des employés régionaux afin d'encourager le dialogue avec les employés de première ligne et d'avoir une meilleure compréhension des occasions et des défis auxquels font face tant les cadres supérieurs que les employés de première ligne.

Amélioration des compétences

L'AOE reconnaît la nécessité d'attirer, de former et de maintenir en poste les gens qui possèdent des aptitudes pour satisfaire les besoins organisationnels actuels et futurs. Grâce à un programme de formation de l'employé qui comprend la gestion du talent, la gestion de la relève et le développement du leadership, l'Agence perfectionne ses employés afin d'accroître leurs compétences et leur expertise pour mieux satisfaire les besoins changeants de la clientèle.

Sommaire des mesures du rendement pour les activités de 2006

Mesure	Résultat : Atteint	Diffère	Remaniage
Accroissement des activités de l'AOE			
• soumettre 15 nouvelles propositions pour accroître les services offerts aux clients existants et aux municipalités qui assurent leurs propres services;	✓		
• soumettre quatre nouvelles propositions d'exploitation, de gestion et d'entretien à des clients non municipaux;	✓		
• préparer et mettre en place un programme de commercialisation pour l'obtention d'activités dans des municipalités qui assurent leur propre service;	✓		
• établir un contact avec tous les conseils tribaux pour promouvoir les services de l'AOE;	✓		
• inclure une occasion de partenariat stratégique dans le plan d'activités 2007-2009;	✓		
• concevoir un ensemble clairement défini de services techniques et d'élaboration de projet;	✓		
• faire en sorte qu'à la fin de l'année 2006, les services techniques et d'élaboration de projet atteignent leur seuil de rentabilité.	✓		
Recouvrement intégral des coûts			
• réaliser 1,3 million de dollars en nouveaux revenus d'entreprise;	✓		
• réduire la flotte de véhicules de 10 %;	✓		
• réduire de 10 % le surtemps dans les exploitations;[1]			✓
• terminer l'examen des dépenses téléphoniques de l'Agence et élaborer une stratégie pour réduire les dépenses en 2006 et au-delà (comparativement à 2005);	✓		
• réaliser un revenu net de 2,3 millions de dollars;	✓		
• présenter au MEO une stratégie de recouvrement des coûts pour les activités non commerciales.	✓		
Améliorer l'expérience vécue par le client			
• améliorer les résultats relatifs à la satisfaction des clients comparativement à 2005;	✓		
• mettre en place un conseil consultatif (forums pour la clientèle);	✓		
• mettre à jour le matériel de commercialisation;	✓		
• parrainer de deux à trois groupes de discussions dans les collectivités en 2006;	✓		
• fournir de nouveaux outils de vente.[2]		✓	
Exploitation efficiente et conforme			
• obtenir une accréditation avant la date limite imposée par le MEO (en voie de respecter les échéances qui commencent en 2008);	✓		
• réduire le nombre d'arrêtés pris par des agents provinciaux;	✓		
• réduire le nombre d'incidents devant être déclarés;	✓		
• réduire le nombre de cas où la qualité de l'eau est insatisfaisante;	✓		
• mener 30 vérifications d'installations;	✓		
• tester annuellement les capacités d'intervention en situation d'urgence;	✓		
• terminer l'examen des modèles de prestation de services d'entreprise et d'exploitation;	✓		
• mettre en œuvre des systèmes d'entreprise.[2]		✓	
Perfectionnement des employés : Investir dans l'avenir de l'AOE			
• mettre en œuvre un programme de gestion du talent;	✓		
• lancer le programme de gestion de la relève;	✓		
• lancer le programme de développement du leadership;	✓		
• réaliser un sondage auprès des employés et transmettre les résultats au comité de la haute direction;	✓		
• organiser quatre tables rondes;	✓		
• prévoir des rencontres entre les gestionnaires et les employés pour traiter des initiatives clés de l'entreprise.	✓		

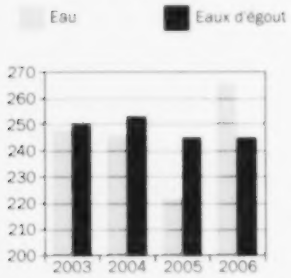
1 Nous sommes dans l'impossibilité de comparer avec précision les coûts de surtemps selon les années puisque ces coûts de surtemps ne se distinguent pas des autres primes.

2 Cette initiative connaît un léger retard. Elle sera terminée en 2007.

Rendement des activités

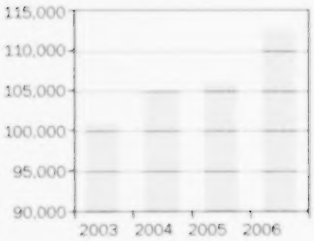
Croissance des activités d'exploitation, d'entretien et de gestion

Nombre d'installations



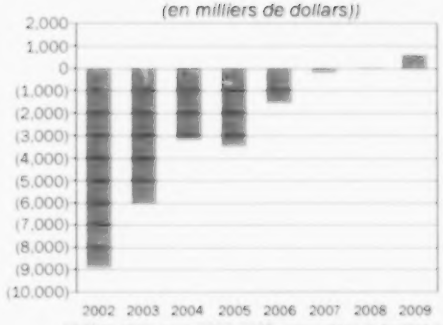
Revenus d'exploitation, d'entretien et de gestion

(en milliers de dollars)



Revenu net ou perte nette - Exploitation des services publics

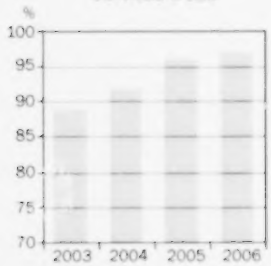
(en milliers de dollars))



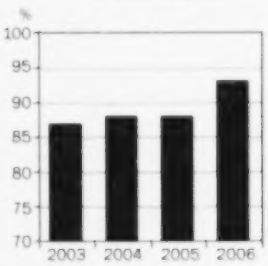
Chiffres réels pour 2002-2006, prévisions du budget pour 2007 et selon les prévisions pour 2008-2009

Résultats de l'enquête sur la satisfaction des clients

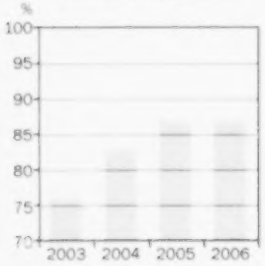
Services d'eau



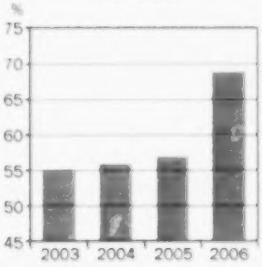
Services d'égout



Services de gestion



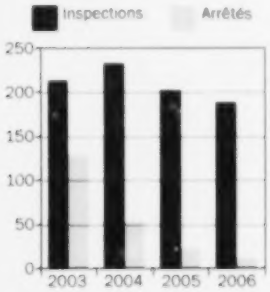
Facturation



Conformité et formation

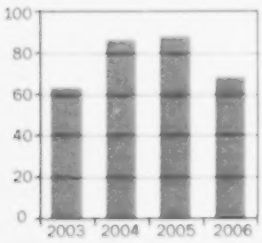
Arrêtés pris par des agents provinciaux à la suite d'une inspection effectuée par le MEO d'installations exploitées par l'AOE

(au 31 décembre 2006)

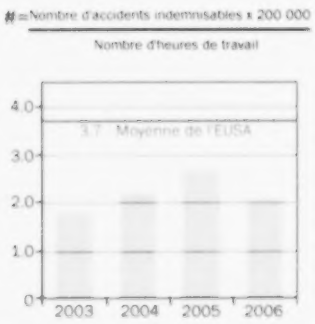


Nombre moyen d'heures de formation pour les exploitants titulaires d'un permis

(au 31 décembre 2006)



Santé et sécurité au travail (SST)



En 2004, l'indice de référence moyen historique de la Electrical & Utilities Safety Association (EUSA) était de 3,7. L'EUSA est l'association pour la sécurité au travail qui a été assignée à l'AOE par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). En calculant le ratio d'accidents indemnisables par rapport au nombre total d'heures de travail et en comparant ce nombre à la norme de la EUSA, l'Agence peut déterminer l'efficacité de sa politique de SST et des procédures connexes.

2007 et au-delà

Forte de ses succès, l'Agence continuera à équilibrer adéquatement ses objectifs d'affaires et son mandat public en offrant des solutions complètes et une valeur tangible à nos clients et à la province.

En poursuivant ses efforts de 2006, l'AOE maintiendra ses efforts en vue de mettre en œuvre des stratégies pour renforcer sa place sur le marché tout en s'assurant de la qualité constante de ses services et de la conformité aux règlements. L'Agence continuera, en partenariat avec ses clients, à repérer les possibilités d'améliorer ses services et de satisfaire aux besoins changeants de ses clients, en mettant au point de nouveaux produits et de nouvelles solutions.

En fournissant des solutions complètes pour satisfaire aux besoins de ses clients actuels et élargir ses activités dans de nouveaux secteurs, l'AOE s'engage à augmenter sa présence sur le marché. Grâce à la croissance et à de nouveaux gains d'efficience en matière d'organisation, l'AOE compte parvenir au recouvrement total de ses coûts en 2008, sans aucunement compromettre la conformité ou le service à la clientèle. L'AOE continuera de plus à investir dans ses actifs les plus importants (ses effectifs et ses systèmes de gestion et d'exploitation) afin de les renforcer.

Au cours de la prochaine période de planification des activités, l'Agence travaillera avec la province afin d'accomplir son mandat public et restera prête à intervenir si une situation d'urgence liée à l'eau survenait dans la province. L'AOE continuera aussi à solidifier ses relations avec les collectivités des Premières nations en leur offrant de la formation, des services techniques et d'exploitation pour soutenir leurs besoins en matière d'eau et d'eaux d'égout.

L'AOE a élaboré du nouveau matériel de commercialisation afin de promouvoir la gamme étendue des services qu'elle offre.

Responsabilité de la direction à l'égard de l'information financière

La responsabilité des états financiers et de tous les autres renseignements figurant dans le présent rapport annuel incombe à la direction et au conseil d'administration. Les états financiers ont été préparés par la direction conformément aux principes comptables généralement reconnus et y figurent, le cas échéant, des sommes qui reposent sur les meilleurs jugements et estimations de la direction.

L'Agence ontarienne des eaux respecte les normes d'intégrité les plus rigoureuses dans ses activités. Pour protéger son actif, l'Agence emploie des méthodes sûres de contrôle financier interne et des procédés qui permettent d'équilibrer les coûts et les avantages. La direction a établi et maintient un système de contrôle financier et de gestion, un système d'information et des pratiques de gestion qui donnent une assurance raisonnable de la fiabilité de l'information financière, en conformité avec ses règlements administratifs. On effectue des vérifications internes pour évaluer les systèmes et les pratiques de gestion, et les rapports qui en sont issus sont remis au comité de la haute direction.

Le conseil d'administration doit s'assurer que la direction s'acquitte de ses responsabilités à l'égard de l'information financière et des contrôles internes. Il se réunit tous les trois mois pour surveiller les activités financières de l'Agence et au moins une fois par année pour examiner les états financiers et le rapport du vérificateur externe, et les recommander à l'approbation du ministre de l'Environnement.

Les états financiers ont été examinés par le vérificateur général. Ce dernier doit exprimer son opinion sur les états financiers et indiquer s'ils donnent une image fidèle de l'information, conformément aux principes comptables généralement reconnus. Le rapport du vérificateur indique l'étendue de sa vérification et de son opinion.

Dante Pontone
président-directeur général

Brenda Baker
vice-présidente des finances et des services internes

Aperçu des résultats financiers de l'AOE en 2006

Le rendement financier de l'AOE continue de s'améliorer. Le bilan de l'agence continue d'afficher une position forte en ce qui a trait à l'actif, tout en n'ayant aucun passif à long terme. À l'exception des retombées d'une disposition extraordinaire adoptée durant l'exercice 2005 relativement à un prêt consenti sur les ordres du gouvernement, les bénéfices non répartis ont affiché une croissance stable depuis la mise sur pied de l'Agence en 1993.

Le principal objectif financier de l'AOE à court et moyen termes est de continuer à accroître ses bénéfices non répartis, pour le compte des actionnaires. Cette stratégie permettra à l'AOE d'augmenter son réinvestissement dans les services d'exploitation et d'entretien et de se positionner de manière à pouvoir mieux aider les municipalités à combler les manques à gagner quant au réinvestissement dans les infrastructures d'eau et d'eau d'égout.

L'Agence a constamment égalé ou dépassé le marché relativement au rendement de ses investissements financiers. Grâce à son rendement, l'AOE a pu soutenir la prestation de services à prix concurrentiel ainsi que le réinvestissement continu dans des outils, des technologies et des services qui lui permettent de satisfaire aux exigences législatives. Ces revenus de financement ont également servi à combler le manque à gagner entre les revenus d'exploitation et les dépenses de l'Agence. En 2005, l'Agence s'est engagée à éliminer le déficit d'exploitation d'ici la fin de l'exercice 2008 en se fixant des objectifs ambitieux quant à la réduction des coûts administratifs et autres coûts à l'échelle de l'organisation ainsi qu'en recherchant de nouveaux marchés pour les services techniques et de formation de l'AOE.

En 2006, grâce à ces efforts, l'Agence a déclaré un revenu net de 3,6 millions de dollars, soit une augmentation considérable par rapport au montant correspondant (excluant les postes extraordinaires) déclaré en 2005. Même si l'Agence affiche des résultats très impressionnants, elle procède actuellement à la mise en œuvre d'une stratégie de revitalisation qui réduira davantage les coûts des processus administratifs, en s'assurant, par le fait même, qu'un financement approprié soit disponible pour ses initiatives prioritaires.

Au cours de l'exercice 2006, l'AOE a mis l'accent sur l'expansion des nombreux services qu'elle offre à ses clients existants pour les aider à satisfaire adéquatement aux exigences législatives au fur et à mesure de leur apparition. L'AOE a aussi investi dans de nouvelles ressources consacrées à la réalisation d'initiatives axées sur les besoins précis des communautés des Premières nations. Ces investissements feront en sorte que les collectivités des Premières nations aient un meilleur accès à des services essentiels de traitement de l'eau et des eaux usées.

La réussite de l'AOE en 2006 confirme que nous sommes sur la bonne voie pour atteindre les objectifs que la haute direction a fixés pour 2008 et pour espérer une croissance continue de nos revenus d'exploitation ainsi que du rendement financier de nos investissements.

Actif

Au 31 décembre 2006, le solde de trésorerie de l'AOE était de 34,6 millions de dollars, ce qui représente une augmentation de 1,6 million de dollars par rapport au montant déclaré le 31 décembre 2005. Le portefeuille de placement de l'AOE continue à produire des revenus d'intérêt pour l'Agence. Ce portefeuille comprend un prêt

consenti à Infrastructure Ontario, des prêts municipaux consentis par la province dont l'Agence a hérité lorsqu'elle a été créée, de nouveaux prêts accordés par l'Agence, ainsi que ses placements de fonds liquides et à court terme (auxquels on se réfère comme les intérêts des placements pour affaires courantes de l'AOE). Des revenus d'intérêt de 7,1 millions de dollars ont été générés en 2006, dont 5,5 millions proviennent de la portion héritée du portefeuille et le solde de 1,6 million, des placements pour affaires courantes de l'AOE.

Passif

Tel que mentionné dans l'introduction de cette section, l'AOE n'a aucun passif à long terme. Le passif correspond aux créditeurs courants et à la provision pour les avantages sociaux à long terme (ASLT). Le compte des ASLT est plafonné à 3 % des salaires et fait partie des coûts de fonctionnement afin d'assurer un solde estimé de 7 millions de dollars, lequel représente environ 90 % du montant total requis pour payer les prestations de cessation d'emploi de tous les employés de l'Agence. Ce compte comprend aussi une provision pour les coûts estimés des paiements futurs à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT). Cette provision a été augmentée de 600 000 $ à la fin de 2006 en fonction d'estimations fournies par la CSPAAT. Les états financiers montrent une dépense tenant compte du rajustement de cette provision.

Capitaux propres de l'Ontario

Dans notre plan d'activités 2006-2008, l'Agence s'est fixée un objectif de 2,3 millions de dollars comme revenu net pour 2006 (soit 1,8 million de dollars de plus que le revenu net de 2005, en excluant les postes extraordinaires). Bien que cet objectif représentait une augmentation considérable par rapport à l'exercice précédent, l'Agence est heureuse d'annoncer qu'elle l'a dépassé et déclare, pour l'exercice 2006, un revenu net de 3,6 millions de dollars.

En raison des excellents résultats financiers de cet exercice, les capitaux propres au 31 décembre 2006 étaient de 174,6 millions comparativement à 171,2 millions au 31 décembre 2005. Cette augmentation du rendement pour notre actionnaire aidera l'Agence à atteindre son objectif qui consiste à recouvrer intégralement ses coûts, tout en lui permettant de poursuivre ses investissements dans des technologies et ressources en vue d'améliorer sa prestation de services à ses clients actuels et d'offrir des services essentiels à de nouveaux clients.

Exploitation des services publics et des services techniques

L'augmentation des recettes de l'AOE se poursuit, comme en fait foi une hausse des revenus d'exploitation de l'ordre de 6,8 millions de dollars (6,5 %) en 2006, comparativement à 2005. Cette croissance s'explique par la capacité de l'AOE à attirer de nouveaux contrats d'exploitation et d'entretien, ainsi que de nouveaux clients pour ses services techniques et de formation, de même que par l'augmentation des ressources axées sur la prestation de services à ses clients des Premières nations.

L'exploitation des services publics continue de subir des pressions en raison des hausses de coûts pour différents biens et services, dont l'électricité, le transport des boues, les produits chimiques et le gaz naturel, au-delà du taux d'inflation prévu. De plus, les salaires et les avantages sociaux ont augmenté en raison des conventions collectives, de la rémunération au rendement, du reclassement professionnel et du paiement des frais d'accréditation.

Les frais d'assurance de responsabilité générale et de responsabilité tous risques ont triplé depuis 2001. Cette augmentation des coûts a été partiellement atténuée grâce à la prise en charge d'un plus grand risque en raison d'une augmentation des franchises de l'Agence. Face à ces pressions en matière de dépenses, l'Agence a maintenu ses efforts pour réduire ses coûts administratifs, ce qui s'est traduit par des réductions dans ses dépenses indirectes comparativement à 2005, même après avoir tenu compte des hausses salariales et autres augmentations reliées à l'inflation.

Rapport du vérificateur

À l'Agence ontarienne des eaux,
à la ministre de l'Environnement
et au ministre des Finances

J'ai vérifié le bilan de l'Agence ontarienne des eaux au 31 décembre 2006 et les états des résultats, des bénéfices non répartis et des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Agence. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Agence au 31 décembre 2006 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada.

Toronto, Ontario
Le 16 mars 2007

Jim McCarter, C.A.
Vérificateur général
Expert comptable autorisé

Au 31 décembre 2006

(en milliers de dollars)	2006	2005
Actif à court terme		
Placements de fonds liquides et à court terme	34 617	33 060
Débiteurs nets		
Municipalités et autres clients	22 318	20 433
Ministère de l'Environnement	60	162
Taxe sur les produits et services à recevoir	982	1 150
Charges payées d'avance	3 390	3 125
Tranche des investissements à recevoir échéant à court terme :		
Installations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout (note 3)	2 673	2 745
Installations en cours de construction (note 4)	1 241	3 297
	65 281	63 972
Actif à long terme		
Investissements à recevoir pour des installations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout (note 3 et note 14b)	8 891	11 172
Prêt en cours - Prêt complémentaire (note 6)	120 000	255
Prêt en cours - Infrastructure Ontario (note 5)	246	120 000
Prêt en cours - Stelco Inc. (note 7)	211	0
Immobilisations nettes (note 8)	4 662	5 066
	134 010	136 493
Total de l'actif	199 291	200 465

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au 31 décembre 2006

(en milliers de dollars)	2006	2005
Passif à court terme :		
Créditeurs et charges à payer	16 248	20 349
Tranche des avantages sociaux futurs exigibles à court terme (note 11)	1 000	1 000
Provision pour coûts de restructuration	172	261
	17 420	21 610
Passif à long terme :		
Contributions municipales à payer (note 10)	271	1 108
Avantages sociaux futurs (note 11)	7 014	6 537
	7 285	7 645
Capitaux propres de l'Ontario :		
Surplus d'apport (note 13)	95 872	96 127
Bénéfices non répartis	78 714	75 083
	174 586	171 210
Éventualités (note 14)		
Total du passif et des capitaux propres	199 291	200 465

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au nom du conseil d'administration

Dante Pontone
Administrateur

Gadi Mayman
Administrateur

Au 31 décembre 2006

(en milliers de dollars)	2006	2005
Revenus d'exploitation des services publics :		
Exploitation des services publics	110 098	104 241
Droits	2 710	1 791
Total des revenus d'exploitation	112 808	106 032
Charges de fonctionnement :		
Salaires et avantages sociaux (notes 11 et 12)	48 929	48 361
Autres charges de fonctionnement	65 518	62 143
Amortissement des immobilisations	1 673	1 739
Systèmes d'exploitation électroniques (note 1c)	0	656
Total des charges de fonctionnement	116 120	112 899
Perte nette - Exploitation des services publics	(3 312)	(6 867)
Revenus de financement :		
Intérêt sur les investissements, les prêts en cours et les installations en cours de construction	7 115	7 164
Total des revenus de financement	7 115	7 164
Charges de financement :		
Provision pour prêt consenti à New Tecumseth (note 14b)	0	18 579
Intérêt	30	26
Frais d'administration des prêts	32	32
Amortissement des immobilisations	60	60
Total des charges de financement	122	18 697
Revenu net (perte nette) – Financement	6 993	(11 533)
Revenu net (perte nette) pour l'exercice précédant l'initiative de transfert des biens	3 681	(18,400)
Initiative de transfert des biens (note 15)	(50)	(48)
Revenu net (perte nette) pour l'exercice	3 631	(18 448)
Solde d'ouverture, bénéfices non répartis	75 083	93 531
Solde de clôture, bénéfices non répartis	78 714	75 083

Voir les notes afférentes aux états financiers

Au 31 décembre 2006

(en milliers de dollars)	2006	2005
Rentrées nettes provenant des (affectées aux)		
Activités d'exploitation :		
Revenu net	**3 631**	(18 448)
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
- Amortissement des immobilisations	**1 733**	1 799
- Provision pour prêt consenti à New Tecumseth	0	18 579
	5 364	1 930
Évolution du fonds de roulement autre que les disponibilités		
- Débiteurs	**(1 615)**	10 507
- Charges payées d'avance	**(265)**	(485)
- Créditeurs et charges à payer	**(4 101)**	15
- Provision pour coûts de restructuration	**(89)**	261
	(6 070)	10 298
Rentrées nettes provenant des activités d'exploitation	(706)	12 228
Activités de financement :		
Diminution des investissements à recevoir pour des installations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout	**2 353**	3 571
Diminution des investissements à recevoir pour les installations en cours de construction	**2 056**	5 225
Diminution des contributions municipales à payer	**(837)**	(334)
Augmentation (diminution) des avantages sociaux futurs à payer	**477**	(60)
Diminution des prêts en cours - Prêt complémentaire	**9**	50
Augmentation des effets à recevoir	**(211)**	0
Variation du surplus d'apport	**(255)**	(728)
Rentrées nettes provenant des activités de financement	3 592	7 724
Immobilisations acquises	(1 329)	(858)
Augmentation des espèces	1 768	19 094
Placements de fonds liquides et à court terme, solde d'ouverture	33 060	13 966
Placements de fonds liquides et à court terme, solde de fermeture	34 617	33 060

Voir les notes afférentes aux états financiers

Généralités

L'Agence ontarienne des eaux (« l'Agence ») a été créée le 15 novembre 1993 aux termes de la *Loi de 1993 sur le plan d'investissement* (la « Loi »).

Conformément à la Loi, la mission de l'Agence consiste notamment :

- à aider les municipalités à fournir des stations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout ainsi que des services d'eau et d'égout contre recouvrement des coûts en finançant, en planifiant, en aménageant, en construisant et en exploitant les stations et services en question;
- à financer, à construire et à exploiter des stations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout ainsi que des services d'eau et d'égout pour la province de l'Ontario contre recouvrement des coûts;
- à fournir ces stations et ces services de façon à protéger la santé humaine et l'environnement, à encourager la conservation des ressources en eau et à appuyer la politique provinciale en matière d'utilisation des terres et d'établissement sur celles-ci.

L'Agence est exonérée des impôts fédéraux et provinciaux sur le revenu.

1. Principales conventions comptables

Les états financiers de l'Agence ont été préparés conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada qui sont prescrits par l'Institut Canadien des Comptables Agréés. Les conventions comptables particulières à l'Agence sont décrites ci-après.

(a) Placements de fonds liquides et à court terme

Les placements de fonds liquides et à court terme sont des placements liquides dont l'échéance à l'achat est de trois mois ou moins.

(b) Immobilisations

Les principales dépenses relatives aux immobilisations dont la durée de vie utile dépasse celle de l'exercice en cours sont comptabilisées en fonction du coût. L'amortissement est calculé selon la méthode de l'amortissement dégressif et une provision d'une demi-année est comptabilisée pour l'année d'achat si l'immobilisation est mise à disposition. Les immobilisations sont amorties à des taux annuels comme suit :

Matériel roulant	25 %
Mobilier et agencements	20 %
Matériel informatique	33 %
Logiciels	50 %
Matériel et outillage	20 %
Améliorations locatives	Durée du bail

(c) Systèmes d'exploitation électroniques

Conformément à l'autorisation du conseil d'administration, l'Agence continue de traiter les dépenses consacrées aux systèmes d'exploitation électroniques (OCWAware) comme des charges de fonctionnement de l'exercice au cours duquel elles ont été engagées, puisqu'elle ne prévoit pas recouvrer ces coûts grâce aux activités futures d'exploitation des services publics.

(d) Investissements à recevoir pour des installations en cours de construction

Les frais d'intérêt sur les emprunts et autres dépenses différentielles liées aux installations sont capitalisés pendant la période de construction. Le taux d'intérêt est établi au début de l'exercice en utilisant le taux d'intérêt moyen d'un an de l'exercice précédent, tel que versé par l'Office ontarien de financement.

(e) Exploitation des services publics

Une partie des contrats d'exploitation des installations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout qui ont été conclus avec les clients prévoient le recouvrement des frais d'exploitation engagés, auxquels s'ajoutent des frais de gestion. Les revenus sont comptabilisés au fur et à mesure que ces frais sont engagés, même si les contrats prévoient le recouvrement d'une partie de ces coûts dans les années à venir. Ainsi, les dépenses engagées qui dépassent les montants facturés jusqu'à maintenant et qui seront recouvrées au cours des années à venir figurent au poste « Investissements à recevoir pour des installations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout ».

(f) Utilisation des estimations

La préparation des états financiers conformément aux principes comptables généralement reconnus au Canada exige que la direction fasse des estimations et émette des hypothèses qui influent sur les éléments d'actif et de passif déclarés à la date des états financiers, ainsi que sur les montants déclarés pour les revenus et les dépenses de l'exercice. Les montants réels pourraient être différents de ces estimations.

2. Juste valeur des instruments financiers

La valeur comptable des placements de fonds liquides et à court terme, des débiteurs, des créditeurs et des charges à payer se rapproche de la juste valeur en raison des échéances à court terme de ces instruments. Compte tenu des options de paiement par anticipation, la valeur comptable du solde de l'actif financier et du passif à long terme se rapproche de leur juste valeur.

3. Investissements à recevoir pour des installations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout

(a) Ces investissements représentent la portion principale des sommes à recevoir des clients pour les dépenses en immobilisations engagées par l'Agence en leur nom, ainsi que les coûts de fonctionnement à recouvrer, s'il y a lieu, qui n'ont pas été facturés. Ils représentent également les intérêts capitalisés relatifs à certaines installations, qui seront recouvrés auprès des clients dans les années à venir.

(b) Les investissements à recevoir sont assortis d'ententes qui portent un taux d'intérêt variant de 2,0 % à 10,52 %. Le calendrier de remboursement de la portion principale des investissements est le suivant :

(en milliers de dollars)	
2007	2 673
2008	1 333
2009	1 206
2010	881
2011	904
Par la suite	4 567
	11 564
Moins : Versements échéant dans l'année	2 673
	$ 8 891

4. Investissements à recevoir pour des installations en cours de construction

Les « Investissements à recevoir pour des installations en cours de construction » représentent de nouvelles installations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout ou des améliorations d'immobilisations importantes qui ont été apportées à des installations existantes par l'Agence pour le compte de ses clients.

5. Prêts en cours – Prêt complémentaire

L'Agence a accordé un prêt à une municipalité qui a obtenu de l'aide financière dans le cadre du Programme d'aide aux municipalités pour ses installations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout. Ce prêt est remboursable sur une période de 25 ans, à un taux d'intérêt de 8,85 % établi par la province lorsque le prêt a été consenti. Ce prêt vient à échéance le 15 décembre 2020.

6. Prêt en cours – Infrastructure Ontario

L'Agence a consenti un prêt de 120 millions de dollars à Infrastructure Ontario, une agence du gouvernement provincial, qui vient à échéance le 1er mars 2023. L'intérêt est versé tous les trimestres à un taux qui est de quatre points de base inférieur à la moyenne mensuelle du taux offert en dollars canadiens. La valeur marchande du billet se rapproche du coût.

7. Effet à recevoir – Stelco Inc.

L'Agence a reçu une obligation à taux variable garantie de Stelco Inc. Ce billet vise le paiement d'un solde impayé pour des services fournis par l'Agence. Le billet, dont la valeur est de 183 000 dollars US, vient à échéance le 31 mars 2016. Le billet a été inscrit par l'Agence à une valeur de 0,2 million de dollars en monnaie canadienne.

8. Immobilisations

(en milliers de dollars)	Coût	Amortissement cumulé	Valeur nette Au 31 décembre 2006	Valeur nette Au 31 décembre 2005
Mobilier et agencements	1 788	1 417	371	484
Matériel roulant	166	131	35	49
Matériel informatique	7 466	6 106	1 360	1 358
Logiciels	4 345	3 417	928	462
Améliorations locatives	6 626	4 827	1 799	2 531
Matériel et outillage	558	389	169	182
	$20 949	16 287	4 662	5 066

9. Baux

Les paiements annuels de location effectués aux termes de contrats de location-exploitation relativement à l'ensemble du matériel de bureau, des locaux et des véhicules se répartissent comme suit :

(en milliers de dollars)	
2007	2 276
2008	1 892
2009	974
2010	381
2011	137
	$ 5 660

10. Contributions municipales à payer

Au 31 décembre 2006, l'Agence détenait des fonds, pour le compte des municipalités, d'une valeur de 0,3 million de dollars (1,1 million de dollars en 2005). Ces fonds sont compris dans les placements en fonds liquides et à court terme.

11. Autres avantages sociaux futurs

L'Agence doit verser les prestations de fin d'emploi prévues par la loi et les indemnités pour accidents du travail.

Le montant de ces avantages sociaux futurs a été évalué à 8 millions de dollars (7,5 millions de dollars en 2005), dont un montant de 1,0 million de dollars représente un élément de passif à court terme. En 2006, le montant comptabilisé était de 1,4 million de dollars (0,8 million de dollars en 2005) et est compris dans les dépenses pour salaires et avantages sociaux de l'état des résultats d'exploitation et des bénéfices non répartis.

Les avantages sociaux futurs comprennent une obligation prévue de 1,7 million de dollars au titre des indemnités pour accidents du travail (1,1 million de dollars en 2005). Ce montant a été établi à partir des calculs actuariels les plus récents fournis par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail (CSPAAT) en date du 31 décembre 2005.

La direction est d'avis que le solde du 31 décembre 2006 sera sensiblement le même. Tout redressement du solde cumulatif de l'obligation liée à la CSPAAT sera comptabilisé au cours de l'exercice où la CSPAAT en fournira le montant exact.

Les coûts des autres avantages sociaux accordés aux employés à la retraite sont pris en charge par le ministère des Services gouvernementaux et ne sont donc pas inclus dans les états financiers.

12. Régime de retraite

L'Agence offre des prestations de retraite à tous ses employés à temps plein par l'entremise de la Caisse de retraite des fonctionnaires et de la Caisse de retraite du Syndicat des employées et employés de la fonction publique de l'Ontario, qui sont des régimes de retraite interentreprises à prestations déterminées mis sur pied par la province de l'Ontario. Ces régimes sont comptabilisés comme des régimes à cotisations déterminées, car l'Agence ne dispose pas des renseignements nécessaires pour appliquer à ces régimes de retraite des méthodes comptables propres aux régimes à prestations déterminées. Les cotisations de l'Agence pour l'exercice se chiffrent à 2,3 millions de dollars (2,4 millions de dollars en 2005) et sont comprises dans les salaires et avantages sociaux figurant dans l'état des résultats d'exploitation et des bénéfices non répartis.

13. Surplus d'apport

Au moment de l'établissement de l'Agence, le solde d'ouverture du surplus d'apport provenait de la province de l'Ontario et représentait la valeur comptable de l'actif net en sus des obligations.

Le redressement du solde d'ouverture se rapporte aux coûts de réparation et d'entretien, aux frais juridiques et à la radiation des avances sur l'aide provinciale convenus avant la création de l'Agence. Les fonds engagés pour les réparations et l'entretien sont consacrés à divers projets; le plus important d'entre eux comporte un plafond de dépenses de 7,5 millions de dollars pour la réparation des biens d'équipement, tel qu'autorisé par le conseil d'administration de l'Agence. De ce montant, une somme cumulative de 6,0 millions de dollars a été dépensée. Un montant cumulatif de 5,6 millions de dollars a été consacré à d'autres projets.

(en milliers de dollars)	Au 31 décembre 2006	Au 31 décembre 2005
Solde d'ouverture, 1er janvier	$ 96 127	$ 96 855
Redressement du solde d'ouverture	(255)	(728)
	$ 95 872	$ 96 127

14. Éventualités

(a) Litiges

L'Agence est partie défenderesse dans plusieurs poursuites en justice. La plupart de ces instances sont couvertes par une assurance, après déduction d'une franchise variant de 5 000 $ à 100 000 $ selon les circonstances qui ont donné lieu à l'instance et sa nature. L'issue de ces poursuites n'est pas encore connue. Les pertes éventuelles seront comptabilisées au cours de l'exercice où un règlement aura lieu. Les assureurs de l'Agence ont refusé de lui accorder une couverture relativement à diverses poursuites en justice totalisant plusieurs millions de dollars dans lesquelles l'Agence a été nommée partie défenderesse par le même demandeur. Ces poursuites sont en suspens. On croit que le risque auquel l'Agence est exposée est nettement inférieur aux montants demandés bien qu'on ne puisse pas déterminer le montant exact de ce risque pour l'instant. Si ces poursuites vont de l'avant, il faudra réévaluer périodiquement le risque auquel l'Agence est exposée.

(b) Investissements à recevoir pour des installations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout

En août 1999, l'Agence a conclu une entente de prêt pour financer la construction d'une conduite d'eau. Ces travaux ont pris fin en mai 2000. Le solde non remboursé du prêt, y compris l'intérêt accumulé, était de 18,6 millions de dollars au 31 décembre 2005. L'entente précisait que le prêt serait remboursé par le produit des ventes d'eau plutôt qu'en fonction d'un calendrier préétabli. En date du 31 décembre 2006, il n'y a eu aucune vente d'eau et, par conséquent, aucun paiement de capital ou d'intérêt n'a été effectué. La conduite d'eau et le remboursement du prêt font l'objet de discussions au sein des divers paliers de gouvernement. Compte tenu de l'incertitude qui entoure les ventes futures d'eau, l'Agence a passé en charges le montant total de 18,6 millions de dollars en décembre 2005. À partir du 1er janvier 2006, l'Agence a cessé de comptabiliser l'intérêt sur le prêt et le comptabilisera une fois que le paiement aura été reçu. Le solde non remboursé du prêt, y compris l'intérêt accumulé, était de 19,9 millions de dollars au 31 décembre 2006.

15. Initiative de transfert des biens

En 1997, la province a adopté des mesures législatives exigeant que l'Agence transfère la propriété d'installations de purification de l'eau et d'épuration des eaux d'égout aux municipalités. L'initiative de transfert des biens comprend tous les coûts immobiliers liés au transfert des titres de propriété. Les transferts ont été en grande partie effectués et une somme de 4,7 millions de dollars a été dépensée.

16. Opérations entre apparentés

Compte tenu du rapport que l'Agence entretient avec la province, les opérations suivantes sont effectuées entre apparentés et sont mentionnées dans les notes afférentes aux états financiers :

(a) L'Agence a reçu 2,3 millions de dollars du ministère de l'Environnement en 2006 pour les services de traitement de l'eau et des eaux usées qu'elle a fournis. Les services ont été fournis à des prix concurrentiels semblables à ceux des autres clients de l'AOE.

(b) L'Agence a consenti un prêt de 120 millions de dollars à Infrastructure Ontario, tel que décrit à la note 6.

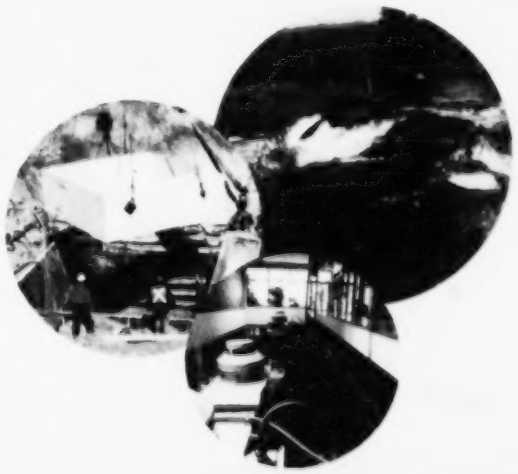
(c) Le ministère des Services gouvernementaux traite la paie et administre les avantages sociaux de l'Agence. Le ministère des Services gouvernementaux assume certains de ces coûts administratifs.

(d) En 2006, l'Agence a reçu 0,7 million de dollars de la Société immobilière de l'Ontario pour les services de traitement de l'eau et des eaux usées qu'elle a fournis. Les services ont été fournis à des prix concurrentiels semblables à ceux des autres clients de l'AOE.

17. Salaires

La *Loi de 1996 sur la divulgation des traitements dans le secteur public* exige la divulgation du nom des employés du secteur public de l'Ontario dont la rémunération annuelle dépasse 100 000 $. La rémunération comprend le salaire de base, la rémunération des heures supplémentaires, les congés payés et les heures compensatoires, la rémunération au rendement et les sommes forfaitaires de rémunération au mérite. Voici la liste du personnel de l'Agence (nom, poste, rémunération versée et avantages sociaux imposables) dont la rémunération dépassait 100 000 $ en 2006.

Nom	Poste	Rémunération versée	Autres avantages sociaux
Atkinson, Daniel	vice-président de l'exploitation	119 825,33	209,61
Baker, Brenda	vice-présidente des finances et des services internes	116 779,69	205,69
Carter, John	directeur de l'élaboration des projets et des services techniques	117 212,73	199,17
Chin, Edward	chef de l'administration et de l'approvisionnement	101 480,61	178,53
Dormer, Robert	chef de projet	105 268,30	175,59
Ethier, Marc	chef régional, région du Centre-Ouest	100 497,73	177,30
Jenkins, Robert	chef de projet	105 237,56	144,85
Kempenaar, Gary	chef régional de l'efficience opérationnelle et de l'innovation	103 649,77	176,78
Kind, Robin	avocate générale	195 595,24	302,83
Komulainen, Ilmari	chef régional, région de l'Est	107 315,14	177,30
Love, Steven	conseiller juridique	105 781,53	131,49
Pontone, Dante	président-directeur général	146 892,04	256,16
Reid, Nicholas	directeur général de l'information	105 226,85	186,76
Rinas, Wilhelm	conseiller juridique	135 776,87	222,28
Seguire, John	chef adjoint des opérations	101 695,51	116,01
Terry, George	vice président de l'élaboration des projets et des services techniques et directeur du développement des marchés	106 894,00	182,26
Valickis, Andy	chef de projet	107 810,25	175,59
Williams, Gordon	chef régional, région du Nord	104 329,63	177,30



Bureau principal
1, rue Yonge, bureau 1700
Toronto (Ontario) M5E 1E5
Renseignements généraux : 416 314-5600
Télécopieur : 416 314-8300

Bureau de la région de l'Est
593 Norris Court
Kingston (Ontario) K7P 2R9
Téléphone : 613 634-6292
Télécopieur : 613 634-1942

Bureau de la région du Centre Ouest
490 Dutton Drive, bureau B3
Waterloo (Ontario) N2L 6H7
Téléphone : 519 885-7022
Télécopieur : 519 885-8192

Bureau de la région du Nord
335, avenue Euclid
Thunder Bay (Ontario) P7E 6G6
Téléphone : 807 475-1350
Télécopieur : 807 475-1531

Bureau de la région du Sud-Ouest
3508, chemin Wonderland Sud
London (Ontario) N6L 1A7
Téléphone : 519 652-7014
Télécopieur : 519 652-7020

Bureau administratif de Peel Sud
1300, chemin Lakeshore Est
Mississauga (Ontario) L5E 1E5
Téléphone : 905 274-1223
Télécopieur : 905 274-5906

Centre d'excellence opérationnelle
920, avenue East
Mississauga (Ontario) L5E 1W6
Téléphone : 905 274-7669
Télécopieur : 905 274-7173

www.ocwa.com
Sans frais : 1.800.667-6292